

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan juga perkembangan informasi kini telah merubah cara pandang masyarakat terhadap peran pentingnya teknologi pada berbagai kegiatan. Salah satu perkembangan teknologi dengan perannya ditengah-tengah masyarakat yaitu internet. Internet merupakan sebuah jaringan global dan menghubungkan berbagai komputer didunia (Hidayatullah dan Kawistara, 2015:1). Dengan terhubungnya komputer-komputer diseluruh dunia, maka kita dapat terhubung pada semua orang diseluruh dunia tanpa mengenal batasan tempat dan waktu.

Salah satu yang dapat diakses pada internet adalah *website*. Penerapannya pun beragam salah satunya pada institusi pendidikan. *Website* dalam dunia pendidikan seperti sekolah sangat diperlukan sebagai salah satu media penghubung terhadap siswa, pemerintah, dan *stakeholder* (Yuhefizar, 2013:4). Melihat kegunaan *website* tersebut, maka *website* sebagai sarana yang berguna untuk menyebarkan informasi yang dibutuhkan. Sehingga informasi dapat tersampaikan secara cepat, luas dan baik.

Salah satu penerapan perkembangan pada teknologi informasi dan komunikasi didalam dunia pendidikan dapat dilihat dalam pemanfaatan media internet di Universitas Tridianti Palembang. Universitas Tridianti Palembang sebagai salah satu lembaga pendidikan yang menggunakan *website* akademik dalam alamat <http://www.univ-tridianti.ac.id/> sebagai media informasi dan

komunikasi antara Universitas Tridianti Palembang, Civitas Akademika, Tenaga Pendidik dan *Stakeholder* lainnya.

Universitas Tridianti Palembang merupakan lembaga pendidikan yang terdiri dari empat fakultas (Ekonomi, Pertanian, Teknik, serta Keguruan dan Ilmu Pendidikan). Dengan jumlah mahasiswa yang aktif pada tahun ajaran ganjil 2018 sebanyak 4.450 orang. Pada tanggal 1 Juli 1989 dalam Surat Keputusan Kementerian Pendidikan dan Budaya RI No.0453/0/1989 Universitas Tridianti Palembang telah diakui dan pada tahun 2008 *website* Universitas Tridianti Palembang dipergunakan (Priko, Hasil Wawancara, 8 November 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Lembaga Pengembang Sistem Informasi Dan Komunikasi (LPSIK) Universitas Tridianti Palembang dengan narasumber bernama Priko Andrian, S.Kom, didapatkan bahwa dalam pembuatan dan pengembangan *website* haruslah mempertimbangkan unsur *usability*. Pengukuran *usability* sudah pernah dilakukan oleh pihak pengembang namun tidak dilakukan melalui pendekatan pengguna dan hanya terkait pada aspek kecepatan akses *website*. Sehingga aspek *usability* lainnya belum dilakukan pengukuran.

Selain itu dalam observasi objek penelitian ditemukan berbagai keluhan dari pengguna ketika mengakses atau menggunakan *website*. Berbagai keluhan tersebut terkait tombol menu yang kurang sesuai harapan pengguna serta tampilan *website* yang kurang menarik pengguna. Permasalahan yang ditemukan tersebut merupakan permasalahan yang berkaitan dengan *usability*. Adanya permasalahan terkait *usability* dapat mengakibatkan *website* menjadi tidak mudah ketika diakses atau dipergunakan dan dapat dikatakan *website* tersebut tidak *usable*.

Website tidak hanya didesain secara menarik namun pengguna juga harus merasa nyaman serta mudah dalam mengaksesnya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu analisis *usability* pada *website*. Mengingat bahwa *website* akademik merupakan pintu gerbang bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan permasalahan akademik. Karena itu, *website* akademik menjadi cerminan dari kebutuhan mahasiswa. Dengan banyaknya jumlah mahasiswa pada Universitas Tridianti Palembang tentunya kunjungan dan akses pada *website* juga meningkat. Sehingga tingkat *usability website* harus memiliki tingkat yang baik.

Kebergunaan merupakan bagian dari kualitas yang menilai kemudahan tampilan *interface* yang digunakan. Kebergunaan juga mengarah pada metode dalam meningkatkan kemudahan penggunaan pada proses desain (Nielsen, 2012). Sedangkan dalam dokumen ISO 9241-11 (2018) menafsirkan setiap komponen *Usability* merupakan pengukuran sistem, produk atau layanan dapat dipakai oleh pengguna produk atau layanan tersebut dalam mencapai tujuan yang efektif, efisiensi dan merasa puas dalam sebuah konteks penggunaan.

Pengukuran *usability* pada sebuah *website* dapat dilakukan dengan *usability* kuesioner WAMMI, WEBUSE, WEQ, SURP-Q, dan DEEP. Metode WAMMI dikembangkan pada tahun 1998→2000 dengan jenis penggunaan pada segala jenis situs *web*. Nomor item yang digunakan sebanyak 20 item dengan jenis item berupa pernyataan dan 5 poin skala likert. Hasil dari *usability* kuesioner ini berupa laporan berformat grafis.

WEBUSE dikembangkan pada tahun 2003 dengan jenis penggunaan pada semua tipe *website*. Nomor item yang digunakan sebanyak 24 item dengan jenis

item berupa pernyataan dan 5 poin skala likert. Hasil dari *usability* kuesioner ini berupa laporan yang menunjukkan aspek kegunaan, tingkat untuk setiap kategori dan skor rata-rata.

WEQ dikembangkan pada tahun 2007 dengan jenis penggunaan pada situs *web* organisasi pemerintahan. Nomor item yang digunakan sebanyak 32 item dengan jenis item berupa pernyataan dan 5 poin skala likert. Hasil dari *usability* kuesioner ini disajikan dalam laporan termasuk analisis skor komentar pengguna.

SUPR-Q dikembangkan pada tahun 2011 dengan jenis penggunaan pada antarmuka *website*. Nomor item yang digunakan sebanyak 13 item dengan jenis item berupa pertanyaan dan pernyataan serta menggunakan 5 poin skala likert pada versi ke-1 dan 11 poin skala likert pada versi ke-2. Hasil dari *usability* kuesioner ini berupa laporan perbandingan antara skor yang dikembalikan dan skor situs *web* lain serta memberikan peringkat relatif yang menyatakan sebagai persentase.

Sedangkan DEEP dikembangkan pada tahun 2012 dengan jenis penggunaan pada informasi intensif sistem *web*. Nomor item yang digunakan sebanyak 19 item dengan jenis item berupa pernyataan dan 5 poin skala likert. Pada *usability* kuesioner ini tidak menghasilkan informasi.

Beberapa *usability* kuesioner diatas dapat digunakan untuk pengukuran *usability*. Oleh sebab itu, harus memiliki pengukuran *usability* yang lengkap dan sesuai permasalahan *usability website*. Dari kelima *usability* kuesioner tersebut terlihat bahwa *usability* kuesioner WEQ, SUPR-Q dan DEEP tidak sesuai dengan jenis penggunaan pada studi kasus yang digunakan yaitu pada *website* akademik Universitas Tridianti Palembang dengan pengukuran pada seluruh aspek

usability untuk menghasilkan informasi guna perbaikan dan pengembangan *website* sesuai dengan ketergunaan pengguna. Sedangkan pada *usability* kuesioner WAMMI dan WEBUSE memberikan gambaran metode yang sesuai dengan studi kasus *website* akademik. Dari kedua metode tersebut metode WAMMI dikembangkan lebih lama daripada WEBUSE yaitu dengan jarak tiga tahun. Selain itu, kriteria WEBUSE merupakan modifikasi dari berbagai metode lain termasuk didalamnya metode WAMMI. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode WEBUSE merupakan metode yang memiliki kriteria *usability* lebih lengkap dan dapat digunakan dalam semua tipe *website* termasuk *website* akademik Universitas Tridinanti Palembang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat *usability website* Universitas Tridinanti Palembang menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE). Penelitian yang dilakukan tidak membandingkan *website* sebuah perguruan tinggi terhadap perguruan tinggi lainnya. Namun, akan dilakukan beberapa pengujian data yaitu dilakukannya analisis korelasi berganda dan regresi linier berganda guna mengetahui hubungan dan juga pengaruh variabel yang digunakan telah sesuai dan tepat. Penelitian ini akan menghasilkan informasi tingkat *usability* pada *website* dan diharapkan dalam penelitian yang dilakukan dapat menjadi suatu masukan informasi yang baik untuk pengembang *website*, mengingat bahwa pengembang *website* memiliki rencana untuk perbaikan, peningkatan tampilan, fungsionalitas *website*, serta pengembangan variasi konten dan halaman.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditentukan yaitu Bagaimana tingkat *usability website* Universitas Tridinanti Palembang menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) ?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini batasan dari masalah yang ditentukan antara lain:

1. Partisipan dalam penelitian yang dilakukan adalah dosen dan mahasiswa-mahasiswi aktif di Universitas Tridinanti Palembang.
2. Pengumpulan data melalui kuesioner digunakan dalam proses analisis data. Sedangkan proses observasi, wawancara dan studi literatur digunakan dalam proses studi pendahuluan.
3. Metode pengukuran *usability* yang digunakan yaitu *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui tingkat *usability website* Universitas Tridinanti Palembang menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Diketahui tingkat *usability* dari sisi pengguna *website*. Serta menjadi pedoman bagi Lembaga Pengembang Sistem Informasi Dan Komunikasi Universitas Tridinanti Palembang untuk memahami aspek *usability* dari sisi pengguna.

2. Dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya terkait *usability* pada *website*, khususnya menggunakan metode *Website Usability Evaluation Tool* (WEBUSE).